

## BAB III

### HASIL PENELITIAN

#### A. Hasil Observasi dan Wawancara

##### 1. Efisiensi biaya

Menurut hasil observasi, penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dalam efisiensi biaya merupakan aspek yang tidak dapat diketahui hanya melalui observasi penulis. Tetapi, contoh nyata yang bisa di ambil adalah penggunaan kertas baru untuk kegiatan perusahaan sudah berkurang sekitar 50% menurut hasil wawancara dengan Staf Administrasi EAD.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan dalam hal atau kegiatan apa saja konsep *Paperless Office* sudah dilaksanakan di PT TMMIN, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Cita – citanya di semua aspek dalam perusahaan, tetapi saat ini yang sudah berjalan baru yang berhubungan dengan HRD atau kepegawaian, *Travel*, dan *Finance*. Selain itu untuk EAD sendiri, *press release* juga sudah memasuki digitalisasi, tetapi untuk masalah dengan *government* seperti perijinan itu masih susah kalau digital karena biasanya lebih mudah di koreksi jika dalam bentuk *hard file*.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“*Paperless* yang sudah dilakukan di PT TMMIN itu masih dalam *scope filing management, work flow management*. Penyimpanan dokumen, *report*, dan proposal semua sudah digital dalam bentuk *soft file*. *Work flow* itu seperti pembukaan *budget event* hingga pencarian dananya pun sudah terintegrasi dalam sistem.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“PT TMMIN sudah melaksanakan *Paperless* untuk *daily activities* di kantor. Aktivitas – aktivitas itu mencakup penyimpanan dokumen dalam bentuk *soft file* di dalam *file server*, absensi karyawan, perijinan atau cuti karyawan, pendataan aset perusahaan, sampai yang berhubungan dengan *finance* sudah menggunakan *Paperless*.”

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa konsep *Paperless Office* yang sudah dilaksanakan di PT TMMIN adalah aktivitas yang berhubungan dengan HRD atau kepegawaian, *travel* dan *finance* yang *work flow*nya terintegrasi di dalam sistem, pendataan aset perusahaan, serta penyimpanan data atau *documents* perusahaan yang berada di dalam *file server*.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan sistem apa saja yang digunakan PT TMMIN dalam penerapan *Paperless Office*, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Iya, untuk sistem yang mendukung *Paperless Office* yang digunakan di PT TMMIN itu ada BMS (*Budget Management System*), ELVIS (*Electronic Voucher Integrated System*), HR Portal, dan *Travel System*.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Sistem yang ada di sini itu ada BMS (*Budget Management System*), ELVIS (*Electronic Voucher Integrated System*), HR Portal, dan *E-Travel*.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Sistem yang digunakan itu ada BMS (*Budget Management System*), ELVIS (*Electronic Voucher Integrated System*), *E-Travel*, HR Portal, dan FAMS (*Fixed Assets Management System*).

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa PT TMMIN sudah melaksanakan penerapan *Paperless Office* dengan dukungan sistem BMS, ELVIS, HR Portal, *E-Travel*, dan FAMS.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan apakah penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dapat mencapai efisiensi waktu, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“*So far* belum terlalu berdampak secara signifikan, karena di CEA sendiri masih banyak dokumen yang harus *hard copy*. Untuk efisiensinya lebih ke *space* penyimpanannya, karena dokumen jadi berkurang dan lebih sedikit.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Sudah lumayan berdampak terutama untuk efisiensi penggunaan kertas baru, karena banyak *file* yang tidak harus dicetak dan hanya disimpan dalam *soft file*. Selain itu, kita juga sering memanfaatkan kertas yang masih bisa digunakan (setengah pakai) untuk mencetak atau fotokopi dokumen *internal*.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Kurang tau, karena tidak menghitung *direct impact*-nya.”

Jawaban 2 dari 3 informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN sudah cukup berdampak terhadap efisiensi biaya tetapi belum signifikan. Hal tersebut tampak pada penggunaan kertas baru yang semakin berkurang karena

penyimpanan dokumen sudah beralih ke dalam bentuk *soft copy*, berkurangnya tempat penyimpanan *file* atau dokumen *hard copy*, dan penggunaan kertas setengah pakai untuk dokumen yang bersifat *internal*. Disamping itu, untuk Divisi yang banyak berhubungan dengan *eksternal* seperti EA dan CSR, terkadang masih harus menyediakan *file* dalam bentuk *hard copy* karena kebutuhan dalam mendukung relasi dengan *eksternal* perusahaan. Satu dari tiga informan tidak menjabarkan dampak terhadap efisiensi biaya karena tidak dapat menghitung dan mengetahui dampak langsung yang didapatkan setelah penerapan *Paperless Office*.

## **2. Efisiensi waktu dan tenaga**

Menurut hasil observasi, penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dalam efisiensi waktu dan tenaga sudah cukup terasa. Sekarang untuk *approval* pimpinan baik itu perijinan sampai proposal *budget* sudah dilakukan dengan sistem. Staf Administrasi hanya mengecek melalui sistem tersebut dan *follow up* kepada pimpinan atau sekretaris pimpinan untuk mengingatkan proposal yang harus diterima dan disetujui oleh pimpinan tanpa harus mondar-mandir ke meja pimpinan untuk mengedarkan kertas *approval* proposal atau perijinan.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan apakah penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dapat mencapai efisiensi waktu dan tenaga, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Efisien sekali, karena bisa sekali kerja saja. Misalnya dalam penyimpanan *soft file*, tinggal di scan kemudian disimpan dalam komputer. Struktur *filing* di komputer sudah tertata dengan baik, jadi tinggal masukan *keyword* saja kalau mau mencari dokumen tersebut. Beda kalau masih menggunakan penyimpanan *hard copy*.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Sudah cukup efisien, karena sekarang untuk *approval* dokumen seperti *budgeting*, *travel* sudah tidak menggunakan kertas yang di bawa langsung ke pimpinan untuk di tanda tangani, tetapi *approval* dokumen semua sudah digital dalam sistem jadi lebih cepat dan dapat dilakukan di mana saja dengan *web based* tanpa harus ke kantor.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Sejauh ini sih sudah lumayan efisien untuk waktu sendiri ya, karena sekarang *approval* entah itu *budget*, *voucher*, *travel* sendiri sudah melalui sistem, jadi lebih cepat untuk di-*approve* dan sistem - sistem tersebut dapat diakses tidak hanya di kantor saja. Walaupun pimpinan sedang tidak di tempat, beliau dapat “menandatangani” proposal yang kita ajukan melalui sistem - sistem tersebut.”

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Paparless Office* di PT TMMIN sudah cukup berpengaruh terhadap efisiensi waktu. Hal tersebut terlihat ketika mencari dokumen - dokumen atau *file* perusahaan yang disimpan dalam bentuk *soft copy* dapat ditemukan dengan cepat dan mudah hanya dengan memasukan *keyword* dokumen tersebut di dalam *file server* atau penyimpanan di dalam komputer, dengan catatan struktur penyimpanan sudah tertata dengan baik. Selain itu, *approval* proposal atau dokumen dapat dilakukan dengan cepat tanpa harus “estafet” dokumen - dokumen tersebut kepada pimpinan untuk ditandatangani dan terkadang harus menunggu lama jika pimpinan sedang *business trip* untuk waktu yang

lama sampai kembali ke kantor. *Approval* dokumen melalui sistem *web based* tersebut juga bisa diakses di mana saja tanpa harus ke kantor, jadi sangat mempermudah jika pimpinan tidak berada di kantor.”

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan apakah penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dapat mencapai efisiensi tenaga, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Efisiensi waktu dan tenaga sepertinya hampir sama ya. Kalo *filing soft copy* dokumen sendiri sih tergantung struktur *filing*-nya. Kalau struktur *filing*-nya tertata dengan baik, mencari dokumen tersimpan juga dengan cepat dan juga menghemat tenaga dibandingkan kalau mencari dokumen *hard copy*. Selain itu, untuk sistem sendiri lumayan efisien untuk tenaga karena sekarang proposal *budget*, absensi karyawan saja sudah sistem, jadi tinggal kita *input* atau *upload* saja. *Approval* juga tinggal kita tunggu dan cek di sistem, ngga bolak – balik, naik turun untuk mengurus *approval* proposal dan lainnya.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Masih 50% - 50%, karena terkadang ada *notice*, jadi harus kita “klarifikasi” di sistem tersebut (dalam arti komunikasi melalui *web based* bertambah).”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Efisiensi tenaga sudah lumayan, karena sudah mengurangi pengisian *manual form* seperti *form* cuti untuk karyawan misalnya, karena semua sudah dalam sistem, jadi lumayan efisiensi untuk tenaga.”

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN sudah cukup berpengaruh terhadap efisiensi tenaga walaupun belum terlalu signifikan. Karena

sudah jarang ada *hard file* jadi pencarian *file* atau dokumen dapat dilakukan dengan cepat dan mudah dalam komputer dengan memasukan *key word*nya saja. Selain itu, *approval* proposal atau dokumen lainnya juga tidak harus bolak - balik ke meja kerja atasan atau naik turun ke bagian *General Affairs* untuk *approval* dokumen yang berhubungan dengan divisi tersebut. Dapat mengurangi pengisian *manual form* juga seperti *form* cuti yang sekarang bisa di akses di HR Portal. Tetapi tidak hanya itu, dengan adanya *Paperless* ini menurut salah satu informan menambah komunikasi melalui sistem tersebut karena terkadang ada *notice* untuk proposal yang diajukan.

### 3. Berkurangnya tumpukan kertas

Menurut hasil observasi, penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dalam hal berkurangnya tumpukan kertas sudah sangat terlihat. Di beberapa Divisi di lantai 7 khususnya, sudah tidak banyak dijumpai tumpukan kertas - kertas dokumen yang ada di lingkungan kantor.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan apakah penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dapat mengurangi penggunaan kertas, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Iya, karena semua sudah scan, terus yang di *filing* juga dokumen yang dibutuhkan saja. Jadi, tiap kali membutuhkan dokumen itu, cari *soft copy* kemudian di *print* sesuai kebutuhan saja. Semua dokumen penting di TMMIN dari perusahaan berdiri di scan dan disimpan di *file server*.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Iya, karena untuk *input* ke sistem BMS misalnya, itu sudah tidak menggunakan kertas dan untuk *approval*-nya sendiri juga tidak menggunakan kertas lagi. Semua *full* digital, hanya saja memang ada *hard file* seperti *invoice* atau proposal masuk yang dalam bentuk *hard copy*.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Iya, saya mengambil contoh untuk pengurusan *travel* pegawai, sekarang sudah tidak menggunakan kertas untuk *approval* dan *settlement*-nya, jadi sangat menghemat kertas dan tumpukan kertas sangat berkurang.”

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN untuk pengurangan penggunaan kertas sudah cukup berkurang karena banyak *work flow* yang dilakukan dengan sistem dan itu sangat mengurangi banyak penggunaan kertas seperti *E-Travel*, BMS dan ELVIS.

#### **4. Keamanan dokumen terjamin**

Menurut hasil observasi, penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dalam penjaminan keamanan dokumen yang tersimpan sudah cukup baik. Pertama, komputer atau laptop yang digunakan karyawan atau anak magang sudah terintegrasi dengan sistem yang ada di bagian ISTD (*Information System Technology Division*) dan masing-masing komputer mempunyai *user name* dan *password* tersendiri, jadi semua dokumen yang tersimpan dalam komputer dapat terjaga keamanannya.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan bagaimana level keamanan yang diterapkan PT TMMIN dalam menjaga dokumen tersimpan di dalam sistem, tiga responden menjawab sebagai berikut:



Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Semua sistem yang ada di TMMIN seperti BMS, ELVIS itu *single login* atau *one user*, jadi yang bisa akses sistem itu hanya orang - orang yang mempunyai akses untuk *login* ke kedua sistem tersebut. Semua data yang tersimpan dan berhubungan dengan keuangan tersebut akan langsung tersimpan di *server finance* dan secara otomatis akan *ter-backup*. Semua divisi di PT TMMIN juga mempunyai *file server* masing-masing untuk menyimpan data-data dan dokumen dan juga tidak bisa sembarang orang atau *user* dapat mengakses *file server* tersebut.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Semua sistem yang ada di PT TMMIN harus *login* terlebih dahulu, jadi tidak bisa semua orang mengakses sistem tersebut. Selain itu, sistem yang bernama ELVIS bersifat *single user*, jadi apabila *login* dengan menggunakan akses yang sama, salah satu akan keluar dari sistem dengan sendirinya. Semua sistem mempunyai keamanan data dan kerahasiaan.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Sistem yang ada mempunyai akses *login* terlebih dahulu. Selain itu, semua data yang tersimpan juga langsung *ter-backup* otomatis, karena semua komputer di kantor tersistem dan terintegrasi dengan sistem yang ada di ISTD.”

Dari jawaban ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa level keamanan yang diterapkan PT TMMIN dalam menjaga dokumen tersimpan di dalam sistem sudah sangat baik. Masing-masing sistem yang ada di PT TMMIN mempunyai akses *login* terlebih dahulu, jadi tidak bisa sembarang orang bisa masuk dan membuka dokumen yang tersimpan dalam sistem. Selain itu, setiap sistem mempunyai *server* tersendiri dan data yang tersimpan secara otomatis akan *ter-backup* sehingga tidak akan terjadi kehilangan dokumen dalam sistem untuk BMS dan ELVIS pada khususnya. Setiap komputer di PT TMMIN juga

terintegrasi dengan sistem di ISTD, jadi apabila ada masalah dengan komputer tersebut bisa dengan cepat ditangani oleh ISTD dan semua data juga *ter-backup* di sistem ISTD tersebut.

## 5. Penyebaran informasi cepat dan mudah

Menurut hasil observasi, penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN dalam memberikan informasi kepada karyawan sudah berjalan dengan baik. Apabila ada informasi yang *urgent* untuk seluruh karyawan, dalam waktu beberapa menit informasi itu dapat sampai ke seluruh karyawan di PT TMMIN melalui *e-mail*. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan saat *briefing* pagi yang disampaikan oleh *Department Head* atau *Divison Head*.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan apakah PT TMMIN menerapkan *Paperless Office* dalam memberikan informasi kepada karyawan, tiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Iya, biasanya info yang sering diberikan kepada karyawan adalah info libur, perubahan tunjangan, sampai yang pernah *booming* adalah virus. Info tersebut disampaikan melalui *e-mail outlook* dan grup *whatsapp*. Penyampaian informasi juga cepat apalagi kalau menggunakan grup *whatsapp*.”

Selain itu, Informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“Iya, penyampaian informasi kepada karyawan dilakukan melalui *e-mail blast* kepada semua karyawan PT TMMIN. Selain itu, PT TMMIN juga mempunyai majalah karyawan yang memuat seluruh berita PT TMMIN yang dibagikan setiap bulan kepada semua karyawan. Semua informasi cepat dan mudah diakses oleh karyawan.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Iya, informasi kepada karyawan dilakukan dengan *socialization to all division*. Selain itu, apabila ada info yang mendesak, biasanya disampaikan melalui grup *e-mail* setiap Divisi dan nantinya di *forward* ke seluruh karyawan per Divisi. Menurut saya cepat dan mudah karena *e-mail* kantor juga bisa di akses melalui *handphone* pribadi dan setiap Divisi juga mempunyai grup di *whatsapp* jadi informasi cepat tersebar.”

Dari jawaban ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa PT TMMIN sudah menerapkan *Paperless Office* dalam memberikan informasi kepada karyawan dengan cepat dan mudah. Hal tersebut terlihat bahwa semua penyampaian informasi kepada karyawan di PT TMMIN sudah tidak menggunakan selebaran kertas atau memo (*hard file*) kepada karyawan. Semua informasi yang disampaikan kepada karyawan sudah menggunakan sistem digital seperti melalui *e-mail* bahkan melalui grup *whatsapp*, tetapi PT TMMIN juga masih menggunakan majalah bulanan karyawan untuk menyampaikan informasi seputar PT TMMIN kepada karyawan yang dibagikan setiap bulan.”

## 6. Lain – lain

Menurut hasil pengamatan, sistem yang mendukung penerapan *Paperless Office* di PT TMMIN ada 5 sistem yang mempunyai fungsi tersendiri. Lima sistem itu adalah BMS (*Budget Management System*), ELVIS (*Electronic Voucher Integrated System*), HR Portal, *E-Travel*, dan

FAMS. BMS berfungsi untuk pengajuan proposal *budget* sebuah *event*, pemberian *sponsorship* untuk *eksternal* perusahaan, dsb. ELVIS berfungsi untuk pencairan *budget* yang sudah diajukan di sistem BMS. Selanjutnya, HR Portal berfungsi sebagai portal karyawan di PT TMMIN untuk pengajuan cuti, absensi dan penyimpanan biodata karyawan. *E-Travel* berfungsi untuk membuat proposal *travel* atau *business trip* dan *settlement travel* untuk mengembalikan *budget travel* yang dikeluarkan oleh karyawan. *E-Travel* juga akan terintegrasi dengan ELVIS untuk pencairan *reimbursement travel* karyawan. Kemudian, FAMS berfungsi untuk pendataan aset perusahaan.

Semua sistem tersebut akan berjalan jika *approval* sudah dilakukan oleh atasan masing - masing karyawan. Tetapi di luar semua itu, ada beberapa kendala yang dihadapi Staf Administrasi Divisi. *E-Travel* merupakan satu dari empat sistem yang sering mengalami komplain dari para Staf Administrasi karena pengurusan di dalam *E-Travel* tidak sesuai dengan SOP yang sudah dibuat.

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan sistem apa saja yang digunakan di PT TMMIN dalam mendukung penerapan *Paperless Office* dan bagaimana penerapannya semua sistem tersebut, ketiga informan menjawab sebagai berikut:

Informan 1 Staf Administrasi EAD menjawab sebagai berikut:

“Untuk BMS, ELVIS, dan FAMS sudah lumayan berjalan lancar ya. Jarang ada *problem* untuk kedua sistem tersebut, karena sistem itu sudah lama *release* dan digunakan di PT TMMIN. Kalau HR Portal masih ada sedikit *problem*, misalnya harusnya perijinan yang sudah

di *input* akan masuk ke dalam sistem, ini tidak ada dan “nyangkut” tidak tau dimana. Kemudian untuk *E-Travel* terkadang salah nama pimpinan yang akan *approval* proposal travel tersebut.”

Selain itu, informan 2 Staf Administrasi CSR menjawab sebagai berikut:

“*So far* untuk sistem BMS, ELVIS, HR Portal, FAMS sudah berjalan lancar. Tetapi karena *E-Travel* itu baru, jadi masih ada *problem*. Admin harus selalu *follow up* PIC *travel* untuk *approval* dan itu sangat membuang waktu.”

Kemudian, informan 3 Staf Administrasi CPO menjawab sebagai berikut:

“Sistem BMS, ELVIS, HR-Portal, FAMS sih sudah berjalan baik ya, cuma yang *E-Travel* sering *problem* entah *approval*, tujuan *travel* yang belum masuk ke sistem gitu. Masih banyak perbaikan untuk yang *E-Travel*.”

Dari jawaban ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa 3 (tiga) dari 5 (lima) sistem di PT TMMIN sudah berjalan baik, lancar sesuai dengan manfaat dan tujuan *Paperless Office*. Tetapi, untuk sistem *E-Travel* masih sering terjadi masalah karena *E-Travel* baru digunakan 1 (satu) bulan belakangan ini dan masih banyak yang harus diperbaiki. Masalah yang terjadi pada *E-Travel* biasanya masalah *approval* dan ada tujuan kota *travel* yang belum masuk ke dalam sistem.